

# **ANEXO VIII**

## **Ref. Pregão para Registro de** **Preços nº. 002/2014**

# **ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

## **1. OBJETO**

Esta licitação tem por objeto o Registro de Preços para a contratação de empresa para prestação de serviços de teleatendimento e atendimento presencial através de postos de atendimento (PAs) conforme abaixo:

1.1. Teleatendimento via Call Center com fornecimento equipamentos de telefonia e telecomunicações, sistemas de atendimento multimeios e os recursos humanos para atendimento, conforme especificado neste Especificação técnica.

Os serviços a serem prestados serão:

TELEATENDIMENTO RECEPTIVO, nas formas atendimento humano e eletrônico, compreendendo as atividades de atendimento por meio de telefone, Voz sobre IP e Chat.

TELEATENDIMENTO ATIVO, na forma atendimento humano e eletrônico, compreendendo as atividades inerentes à divulgação de informações e de resultados. Deverá também ser promovida coleta de dados complementares destinados a alimentar o banco de dados, auxiliando na solução de problemas apresentados pelos clientes. Também poderá ser objeto do Teleatendimento Ativo na forma de atendimento humano, dar retornos referentes a demandas apresentadas por meio de outras formas de contato, realizar cobranças e atualizações de cadastro.

1.2. Atendimento presencial via agência comercial, com fornecimento de sistema de gerenciamento de filas (software e hardware) e os recursos humanos para atendimento, conforme descrito nesta especificação.

## **2. ABRANGÊNCIA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços descritos no item 1 desta Especificação, abrangerão todos os clientes da DMED e a seus clientes potenciais em todo o município de Poços de Caldas MG.

## **3. FORMA E REGIME DE EXECUÇÃO**

Os serviços têm natureza contínua e serão prestados sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por preço global.

A prestação dos serviços, cuja descrição encontra-se nesta Especificação, será contratada por Posição de Atendimento - PA, devendo seus respectivos quantitativos ser utilizados para o cálculo dos preços dos serviços a serem executados pela Contratada.

Tipo de PA (Posição de Atendimento):

3.1. Para teleatendimento via Call Center:

- PA I – PA para 12 horas de atendimento entre as 7h40min e 20h20min em dias úteis;
- PA II – PA para 12 horas de atendimento noturno entre as 19h40min e 8h20min, sete dias por semana.
- PA III – PA para 24 horas de atendimento sete dias por semana.

3.2. Para atendimento presencial via agência de Comercial:

- PA IV – PA para 9 horas de atendimento entre as 8h00min e 17h00min em dias úteis;

A prestação dos serviços de teleatendimento ocorrerá por meio de atendimento telefônico, VoIP, e-mail e Chat, podendo ser agregadas formas adicionais de comunicação com a população.

A operação do sistema de Teleatendimento será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, cabendo a DMED à responsabilidade pelo acompanhamento e fiscalização dos serviços.

A empresa contratada deverá disponibilizar mão de obra e os equipamentos descritos no presente Termo, obedecendo-se as especificações técnicas mínimas e quantitativos estabelecidos.

A empresa contratada será responsável pela instalação, operação e manutenção dos equipamentos de telefonia, telecomunicações e gestão de filas de sua propriedade

alocados aos serviços, bem como, pelo treinamento e reciclagens do pessoal posto a disposição.

O pessoal empregado no contrato decorrente da licitação objetivada neste Termo, deverá ser contratado pela Empresa vencedora da licitação em regime Celetista, assegurando-lhes todos os direitos trabalhistas e deverá haver reposição destes profissionais em período de férias e eventuais licenças, faltas e outros afastamentos temporários, sendo que a prestação dos serviços pela contratada não gera, sob nenhuma hipótese, relação de emprego entre a DMED e seus empregados.

Não será admitida a sessão parcial do objeto ou a sublocação de mão de obra para o desenvolvimento das atividades principais do objeto desta licitação.

#### **4. CARACTERÍSTICAS DA LICITAÇÃO**

Os serviços têm natureza contínua e serão prestados sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por preço global, devendo ser licitado através da modalidade pregão para Registro de Preço e conseqüentemente gerada uma ata.

#### **5. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVICOS**

A prestação dos serviços ocorrerá nas dependências da **DMED**.

#### **6. VISITA TÉCNICA**

6.1. Caso o licitante tenha interesse na realização de VISITA TÉCNICA para conhecimento dos serviços e locais de execução, deverá entrar em contato com a Pregeoria, através do e-mail indicado no edital, que designará data e horário para tanto.

6.2. Na visita técnica acima citada, o profissional deverá estar devidamente credenciado pela empresa interessada, portando consigo **Contrato Social da empresa** (onde contenha seu nome como proprietário, sócio proprietário e etc) ou **Procuração** que o delegue poderes de representação, firmada por responsável legal da empresa.

**6.2.1. Caso o item 6.2. supracitado não seja cumprido a visita não será realizada.**

## 7. ESPECIFICAÇÕES BÁSICAS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

### 7.1. PARA TELEATENDIMENTO VIA CALL CENTER:

A plataforma da CONTRATADA deverá estar preparada para prestar serviços de Call Center via Web (acesso à CENTRAL DE TELEATENDIMENTO por meio de Internet, Intranet, Chat, e-mail), os quais poderão ser implementados, em comum acordo entre DMED e CONTRATADA.

A plataforma a ser disponibilizada deverá contemplar todo hardware e software necessários para o perfeito funcionamento do disposto na presente especificação técnica, **bem como seus custos deverá estar contemplado na proposta comercial**, devendo a plataforma especificada estar preparada para a disponibilização daquelas funcionalidades, **sem ônus adicionais para a DMED.**

O serviço consiste no atendimento telefônico aos clientes da DMED e compreende a consulta aos sistemas de gestão de clientes por meio de microcomputadores e/ou relatórios, o registro de solicitações de serviços formulados por clientes e o encaminhamento adequado das mesmas, a prestação de informações técnicas e/ou comerciais e esclarecer o que está em execução e/ou o que será feito para o pronto atendimento de sua solicitação, o lançamento, digitação e impressão de dados operacionais, comerciais e/ou através do uso de microcomputador, a emissão de solicitação de serviços/reclamações tais como: pedidos de desligamento, ligação provisórias, alterações cadastrais (nome, endereço, identidade, classificação, etc.), verificação de consumo, verificação de leitura, parcelamento/negociação de débitos, cálculos e negociação de recuperação de faturamento oriunda de procedimentos irregulares na medição/desvio de energia, religação, reclamações sobre consumo, denúncias, interrupção do fornecimento de energia, falta de energia, prestar informações/esclarecimentos de dúvidas dos clientes inerentes ao fornecimento de energia, bem como quaisquer outras solicitações/reclamações relativos à prestação do serviço de fornecimento de energia pela DMED.

Os serviços de TELEATENDIMENTO realizados pela PA I deverão ser prestados pela CONTRATADA diariamente, durante 12 (doze) horas, de segunda a sábado excetuando-se feriados. A execução do serviço de teleatendimento será de responsabilidade exclusiva da

CONTRATADA, cabendo a DMED a responsabilidade pelo acompanhamento e fiscalização dos serviços.

Os serviços de TELEATENDIMENTO realizados pela PA II deverão ser prestados pela CONTRATADA diariamente, durante 12 (doze) horas, sete dias por semana, inclusive sábados, domingos, feriados nacionais e datas comemorativas. A execução do serviço de teleatendimento será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, cabendo a DMED a responsabilidade pelo acompanhamento e fiscalização dos serviços.

Os serviços de TELEATENDIMENTO realizados pela PA III deverão ser prestados pela CONTRATADA diariamente, durante 24 (vinte e quatro) horas, sete dias por semana, inclusive sábados, domingos, feriados nacionais e datas comemorativas. A execução do serviço de teleatendimento será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, cabendo a DMED a responsabilidade pelo acompanhamento e fiscalização dos serviços.

A solução empregada para o atendimento eletrônico deverá possibilitar 30 (trinta) atendimentos simultâneos.

O Serviço de Gerenciamento, Controle de Qualidade e Acompanhamento dos serviços, tem a atribuição de coordenação da operação e acompanhamento do atendimento de todas as posições de atendimento sendo os responsáveis pelo cumprimento das metas, geração de relatórios, apresentação mensal dos resultados à DMED, campanhas motivacionais e treinamento, bem como propor ações visando o aprimoramento dos serviços.

#### **7.1.1.CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços deverão ser executados observando a legislação do setor, as normas/instruções emitidas pela DMED e o Código de Defesa do Consumidor.

Os serviços deverão ser executados de forma que o consumidor seja atendido com presteza, qualidade, cordialidade e no menor espaço de tempo possível;

Os serviços deverão ser executados de forma a solucionar na ocasião, o problema do consumidor. Na impossibilidade, deve ser viabilizada posteriormente uma resposta para o mesmo;

Os serviços de TELEATENDIMENTO devem ser prestados com elevados padrões éticos e de qualidade. Nesse sentido, a prestação de serviços deverá obedecer aos parâmetros definidos no PROBARE - Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento (Call Center / Contact Center / Help Desk / SAC / Telemarketing), iniciativa que busca a profissionalização do setor de atendimento no Brasil.

#### **7.1.2.INFRA – ESTRUTURA PARA A CENTRAL DE TELEATENDIMENTO TELEFONIA:**

Os equipamentos telefônicos dos postos de atendimento devem adequar-se ao previsto no item 3.1 da Portaria nº 09, de 30 de março de 2007, que aprovou o Anexo II, da Norma Reguladora 17 do Ministério do Trabalho, que diz: “Devem ser fornecidos gratuitamente conjuntos de microfone e fone de ouvidos (head-sets) individuais, que permitam ao operador a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho e que sejam substituídos sempre que apresentarem defeitos ou desgaste devido ao uso. Alternativamente, poderá ser fornecido um head set para cada posto de atendimento, desde que as partes que permitam qualquer espécie de contágio ou risco à saúde sejam de uso individual”.

#### **OS HEAD-SETS DEVEM:**

- Ter garantida pelo empregador a correta higienização e as condições operacionais recomendadas pelos fabricantes;
- Serem substituídos imediatamente quando em situações irregulares de funcionamento forem detectadas pelo operador;
- Ter seus dispositivos de operação e controles de fácil uso e alcance;
- Permitir ajuste individual da intensidade do nível sonoro e ser providos de sistema de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade, garantindo o entendimento das mensagens.”.

#### **PABX / DAC – DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS:**

A solução necessária baseia-se na instalação de uma plataforma de comunicação que é utilizado para Contact Centers de natureza ativa e receptiva.

Qualquer hardware a ser instalado deve ser novo e sem uso, não sendo aceitos equipamentos usados ou remanufaturados, devendo este possuir certificado de homologação junto à ANATEL – Agencia Nacional de Telecomunicação;

O equipamento a ser fornecido será uma Central Privada de Comutação Telefônica (CPTC) do tipo PABX/IP (Servidor VOZ), equipada com consoles de operadores, Unidade de Resposta Audível – URA com recursos de Text-to-Speech (TTS) e Automatic Speech Recognition (ASR), Discador Automático, Distribuidor Automático de Chamadas - DAC, Gravador digital IP, Módulo de Relatórios, Módulo de CTI, Recursos de WEB Callcenter do tipo Fale Conosco “chat” e documentação técnica;

O servidor de voz PBX IP objeto desta licitação deverá contemplar todo o hardware e software necessários para atender o especificado nos itens abaixo, esse deverá ser compatível a arquitetura de voz sobre IP.

O servidor de voz PBX IP objeto desta licitação deverá vir equipado com unidade de processamento baseada em servidores industriais padrão de mercado sem a necessidade de utilização de hardware proprietário.

Deverá apresentar arquitetura escalável de forma que acompanhe o crescimento do negócio adicionando novos recursos de processamento.

O servidor de voz PBX IP deverá ter construção modular compatível com rack de 19', e permitir ampliações por meio de acréscimo de novos recursos de processamento (servidores industriais), sem provocar a necessidade de aquisição de licenças de uso no qual acarrete em nova licitação.

A CPU do equipamento deverá possuir processador de 32 bits, no mínimo.

Permitir a interligação de sites remotos através de links de dados em rede LAN/WAN. A plataforma remota deverá suportar ramais analógicos e ramais IP e entroncamentos com a rede pública através de sinalização MFC-R2 (R2-Digital) e ainda entroncamento analógico.



Interligar-se digitalmente às Centrais de Trânsito das Operadoras de Telecomunicações, para estabelecimento de ligações LOCAIS, móvel, DDD e DDI. Deverá suportar o protocolo de tronco SIP (RFC 3261) e IAX2 (RFC 5456).

Em caso de falta de energia o servidor de voz PBX IP deverá retornar de forma automática, sem qualquer intervenção manual.

O servidor de voz PBX IP deverá possuir alta disponibilidade assegurando a continuidade do serviço em caso de falha de um ou mais equipamentos.

O sistema deverá permitir a instalação de recursos remotos através do protocolo VoIP. Os recursos remotos deverão possuir todas funcionalidades dos recursos locais e deverão ser gerenciados por uma única interface WEB;

O sistema deverá utilizar o protocolo IP para o transporte de mídia entre os módulos e compressão de voz baseada em G.711 ULAW / ALAW, G729, G.723, GSM;

Deverá possuir backup local para o software do sistema e configurações. Cada recurso deverá ser capaz de manter o backup individualmente;

Deverá possuir o protocolo SIP e H323 para os ramais IP;

A contratada deverá fornecer todas as atualizações de software durante a vigência do contrato;

A contratada deverá garantir a implementação dos novos serviços, por simples ampliação ou complementação de software, sem a necessidade de substituição dos equipamentos já instalados;

Incorporação de todo o hardware e software necessários ao perfeito funcionamento das facilidades exigidas;

O equipamento deverá possuir uma porta padrão Ethernet, que possibilite o acesso via telnet, SSH e HTTP para configuração remota do sistema;

Suporte de facilidade de interfaces celulares integradas ao sistema por meio de placa

de comunicação alocadas em slots PCI, ISA ou similares da placa mãe de um PC;

O equipamento deve possuir integração completa com a rede LAN existente, permitindo gerenciamento de qualquer ponto da rede;

A empresa deverá apresentar em sua proposta o descritivo técnico detalhado do hardware de Contact Center, que descreva a funcionalidade de todo o equipamento.

O plano de numeração de ramais deverá suportar até 4 (quatro) dígitos.

O equipamento deverá estar identificado com o patrimônio da empresa.

#### **SOFTWARE DE CONTACT CENTER**

A infra-estrutura de Contact Center terá capacidade para tratamento de chamadas de voz e fax e funcionalidades avançadas, conforme descrito a seguir:

Monitoria em tempo real, através de plataforma web, de toda a atividade das posições do Contact Center, com supervisão de áudio, estatísticas de uso entre outros;

Gerenciamento de todas as chamadas ativas e receptivas, com gravação total de todas as chamadas (voz e tela) integrado em um único dispositivo. Capacidade para manter histórico das gravações on-line por até um ano, podendo esta ser armazenada em outro equipamento, também de responsabilidade da contratada;

Gravar todas as telas (gravação de tela) com as quais o operador interagiu durante a chamada, inclusive com os campos preenchidos por ele;

Gerar todas as gravações de forma audível em arquivo compatível com qualquer reprodutor de áudio padrão e com as seguintes extensões: "mp3", "wav", "wma", "wav49" ou algum outro formado compatível com o Windows Media Player versão 11.0 ou superior.

Possuir sistema de áudio para chamadas em espera, com possibilidade de personalização da mensagem de áudio;

Interceptação por parte do supervisor nas chamadas de qualquer agente;

Distribuição inteligente das chamadas para as posições:

- Por habilidade dos agentes;
- Por número discado (múltiplas filas com prioridades sendo atendidas pelos mesmos agentes);
- Por tipo de dia;
- Por horário;
- Por informação do cliente (através de integração com base de dados).

Transbordo na fila de espera em múltiplos níveis;

Anúncio de tempo de espera estimado nas filas para o cliente;

Possibilidade de retorno automático das chamadas abandonadas, sem intervenção do agente;

Suporte a uso de painel externo com status on-line das filas e agentes;

Discagem automática de listas de números (campanhas) com uso de URA (unidade de resposta audível), sendo possível o recebedor da chamada ser encaminhado para atendimento personalizado por agente disponível;

Discagem preditiva de campanhas com vários níveis de rediscagem automática e distribuição de chamadas por agentes;

Sem limitação de número máximo de chamadas por fila;

Esta plataforma deverá suportar o atendimento através de URA de múltiplos níveis, também se utilizando de todos os critérios de roteamento e distribuição de chamadas utilizado no contact center.

Deverá possuir recursos de TTS (Text to Speech), em tempo real e em português do Brasil, compatível com o padrão de mercado. Este recurso deverá suportar no mínimo 3 (três) sessões simultâneas de TTS.

Deverá possibilitar integração futura de facilidade de Reconhecimento de Voz (ASR – Automatic Speech Recognition) baseado no idioma português do Brasil.

Quanto ao tráfego sainte, este poderá fluir por troncos de telefonia fixa e móvel. A seleção se dará de acordo com o caminho mais barato para que a ligação se complete. Mesmo assim, a tecnologia deve ter suporte a VoIP (Voz sobre IP), caso seja necessário uma futura adequação à tecnologia.

O entroncamento com fornecedores de telecomunicações deve ser físico, podendo um mesmo equipamento fluir chamadas para mais de um provedor de telecomunicações, sendo ele de telefonia convencional ou de VoIP. Além disso, podem ser instalados ramais remotos em qualquer ponto onde existir uma conexão com a Internet. Deve ter possibilidades como várias localidades de Contact Center se utilizando da mesma infraestrutura de telefonia, mobilidade nos ramais (uma pessoa em viagem poder utilizar o ramal dela em qualquer lugar que tenha acesso a internet sem alteração nenhuma), tele-trabalho, etc.

## **SOFTWARE DE OPERADOR**

O software de Contact Center a ser utilizado pelos operadores deverá conter interface gráfica amigável, que possibilite controle visual dos seguintes status: discando, em conversação, bloqueado, ocupado e inativo.

O software do operador deverá ser em idioma português Brasil;

Deverá permitir a mudança de status (disponível, ocupado, pausa) através de um simples clique de botão sem a necessidade de digitação de códigos;

Deverá apresentar, em tempo real, a situação do operador junto à plataforma de telefonia;

O software phone deverá ser integrado a plataforma de atendimento provendo no display do software informações relativo a central de atendimento como TMA, TME, quantidade de ligações em fila, nível de serviço ente outros. Tais recursos deverão ser customizados em acordo a necessidade do contratante;

O sistema deve proporcionar funcionalidades avançadas ao operador, dentre estas:

- Agenda para 2.000 (dois mil) números;
- Identificação dos números entrantes;
- Chamadas em espera com mensagem de áudio personalizado;
- Transferência para outro ramal em caso de ocupado por tempo determinado;

#### **UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA):**

Deverá haver um log do roteamento de cada chamada dentro da árvore da URA, de modo que se possa usar esta informação de forma estatística, otimizando o atendimento e a árvore como um todo;

O sistema deverá apresentar filosofia aberta, que permita o desenvolvimento de novas funcionalidades;

A plataforma deverá estar preparada para suportar a tecnologia Volp;

Possibilitar que os Clientes não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (recursos de *cut through*);

Possibilitar aos Clientes, acesso direto à operação desejada, sem necessidade de percorrer cada uma das opções anteriores, porventura, existentes;

Utilizar o protocolo de comunicação TCP / IP;

Prover atendimento automático, consulta ao banco de dados e transferência para o Teleoperador utilizando plataforma digital com resposta por voz digitalizada.

Ter a capacidade de armazenamento de, no mínimo, 120 minutos de frases;

Permitir a transferência simultânea de voz e dados para o Teleoperador, caso a árvore de voz não ofereça a possibilidade de atendimento;

Permitir árvores de voz desenvolvidas e implementadas conforme definição da DMED;  
Desviar, incondicionalmente, para o teleoperador, todas as chamadas com inoperância

no tempo máximo de 10 (dez) segundos na URA;

Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;

A Unidade de Resposta Audível (URA) deve gerar, no mínimo, as seguintes estatísticas: Quantidade diária e mensal de ligações transferidas para as URA, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos; Quantidade diária e mensal de ligações finalizadas na URA, detalhadas por tipo de serviço utilizado, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos; Quantidade diária e mensal de ligações não finalizadas na URA, com as especificações detalhadas dos motivos, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos; Quantidade de ligações com transações realizadas na URA e transferidas para o Teleoperador, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos; Quantidade de ligações transferidas pelo Teleoperador para a URA, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos; Tempo médio diário e mensal, em segundos, de retenção das ligações, por tipo de serviço;

Permitir atendimento ao menu mínimo de funcionalidades para o consumidor, conforme descrito no anexo A. Todos os serviços de instalação, configuração do equipamento, desenvolvimento de solução integradora com o banco de dados utilizados pelo DMED, gravação de fraseologia inicial, manutenção preventiva e corretiva, treinamento e suporte serão por conta da contratada.

## **7.2. PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL VIA AGÊNCIA COMERCIAL:**

O serviço consiste no atendimento presencial aos clientes da DMED e compreende a consulta aos sistemas de gestão de clientes por meio de microcomputadores e/ou relatórios, o registro de solicitações de serviços formulados por clientes e o encaminhamento adequado das mesmas, a prestação de informações técnicas e/ou comerciais e esclarecer o que está em execução e/ou o que será feito para o pronto atendimento de sua solicitação, o lançamento, digitação e impressão de dados operacionais, comerciais e/ou através do uso de microcomputador, a emissão de solicitação de serviços/reclamações tais como: pedidos de ligação, desligamento, ligação provisórias, alterações cadastrais (nome, endereço, identidade, classificação, etc.), verificação de consumo, verificação de leitura, parcelamento/negociação de

débitos, cálculos e negociação de recuperação de faturamento oriunda de procedimentos irregulares na medição/desvio de energia, religação, reclamações sobre consumo, denúncias, interrupção do fornecimento de energia, falta de energia, prestar informações/esclarecimentos de dúvidas dos clientes inerentes ao fornecimento de energia, bem como quaisquer outras solicitações/reclamações relativos à prestação do serviço de fornecimento de energia pela DMED.

Os serviços de ATENDIMENTO PRESENCIAL realizados pela PA IV deverão ser prestados pela CONTRATADA diariamente, durante 9 (nove) horas, de segunda a sexta excetuando-se feriados. A execução do serviço de atendimento físico será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, cabendo a DMED a responsabilidade pelo acompanhamento e fiscalização dos serviços.

O Serviço de Gerenciamento, Controle de Qualidade e Acompanhamento dos serviços, tem a atribuição de coordenação da operação e acompanhamento do atendimento de todos as posições de atendimento sendo os responsáveis pelo cumprimento das metas, geração de relatórios, apresentação mensal dos resultados à DMED, campanhas motivacionais e treinamento, bem como propor ações visando o aprimoramento dos serviços.

#### **7.2.1.CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços deverão ser executados observando a legislação do setor, as normas/instruções emitidas pela DMED e o Código de Defesa do Consumidor.

Os serviços deverão ser executados de forma que o consumidor seja atendido com presteza, qualidade, cordialidade e no menor espaço de tempo possível;

Os serviços deverão ser executados de forma a solucionar na ocasião, o problema do consumidor. Na impossibilidade, deve ser viabilizada posteriormente uma resposta para o mesmo;

#### **7.2.2.INFRA-ESTRUTURA PARA O SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE FILAS**

O sistema de gerenciamento de filas e de atendimento para ambientes de atendimento ao público presencial deverá ser compatível com equipamento do tipo: TV LCD e LED, monitores de vídeo, dispensadores de senhas e impressoras. O sistema deverá possuir 02 (duas) formas de acesso podendo tanto ser utilizado pela WEB, quanto utilizado por servidores locais.

Deverá ser instalado em servidor Linux, com banco de dados Oracle, já existentes na DMED.

#### **7.2.2.1. SOFTWARE**

O Sistema de gerenciamento de filas e de atendimento para ambientes de atendimento ao público presencial deverá ser acessado via WEB e ser compatível com os navegadores Internet Explorer e o Google Chrome. O sistema deverá ser composto pelos seguintes módulos:

##### **Módulo Chamador**

Deverá permitir controle do tipo de atendimento, visualização das senhas chamadas e rechamadas no painel e anulação de senhas.

Permitir a personalização do painel a critério da DMED e deve apresentar, no mínimo, o número da senha e a mesa de atendimento.

A visualização do painel do sistema deve ser feita numa TV, que deverá fornecer a possibilidade de exibir textos de mensagens e outras informações ao público de forma instantânea e/ou automática, bem como, entretenimento com notícia, mensagens personalizadas e vídeos.

##### **Módulo de Gestão e Controle**

Deverá permitir a administração do sistema e monitoramento dos parâmetros do sistema.

Disponibilizar no mínimo 8 (oito) licenças do perfil de atendimento, mínimo de 2 (duas) licenças de perfil gestor do sistema de gerenciador de filas.

##### **Administração**



Deverá possibilitar ao perfil do administrador configurar, cadastrar e alterar parâmetros e realizar os cadastros necessários ao funcionamento do sistema, dentre outros.

### **Monitoramento**

Deverá permitir aos perfis gestores visualizar, em tempo real, através de relatórios e telas de monitoramento, o total funcionamento do sistema, detalhando as informações necessárias à gestão e ao acompanhamento do atendimento da agência, por exemplo:

Monitorar o desempenho dos atendentes; mesas de atendimento e painel de indicadores de qualidade.

Relatórios da agência; dos serviços; das filas; das mesas; dos atendentes; dos motivos de retorno; dos motivos de tempos excedidos; do fluxo do horário; por cargos; da ausência; e, da produção de atendentes.

Fluxo do período de espera.

Gráficos de fluxos de horários; de fluxo de datas; de fluxo em mesas; por filas; de fluxo de atendentes; por atendentes; por serviços; por motivos de retorno; e, por tempos excedidos.

Relatórios gerenciais comparativos, tais como: tempo médio de espera – por período; tempo médio de atendimento – por período; tempo médio de permanência – por período; metas de atendentes – TMA normal; metas de atendentes – TMA preferencial.

Acompanhar e aferir os indicadores de qualidade, como: índice de produtividade por atendente; índice de produtividade da agência; índice de desistência da agência; tempo médio de espera na agência; tempo médio de atendimento na agência; tempo médio de permanência na agência; clientes que esperaram em determinadas faixas de tempos; índice de clientes esperando para atendimento fora da capacidade de atendimento; índice de retorno de clientes; outros indicadores.

#### **7.2.2.2. HARDWARE**

3.1.2.1 - O sistema de gerenciamento de filas e de atendimento para o público presencial deverá ser composto pelos seguintes equipamentos:

##### **Terminal Emissor de Senha**

Deverá ser do tipo totem, contendo no mínimo dois botões touchscreen, sendo 1 para atendimento normal e outro para atendimento preferencial. O tamanho mínimo da tela deve ser de 7". Deverá possuir módulo impressor interno (Térmica direta)

##### **Painel eletrônico**

Será utilizada TV de LED com entrada HDMI de propriedade de própria DMED.

##### **Servidor para chamada de Senhas na TV LCD/LED**

Mini PC dedicado para chamada de senhas na TV LCD/LED. Deverá indicar na TV o número da senha chamada, a estação de trabalho livre e permitir a divulgação de mensagens institucionais.

### **8. RECURSOS HUMANOS**

A CONTRATADA deverá implementar e manter Política de Recursos Humanos, voltado para garantir a qualidade dos serviços contratados, envolvendo os seguintes critérios:

- Treinamento voltado para a qualidade técnica e para o relacionamento;
- Reciclagem anual;
- Acompanhamento médico-ocupacional;
- Avaliação permanente – Auditorias;

Os profissionais, a serem alocados pela CONTRATADA, na operação dos serviços, deverão preencher integralmente os requisitos mínimos abaixo descritos, cuja comprovação, pela CONTRATADA, deverá ocorrer em até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do Contrato.

## 1.1. Coordenador

O coordenador de operação deverá ter nível médio ou superior de escolaridade, conhecimento intermediário de informática e possuir as seguintes habilidades:

- **Percepção:** capacidade para perceber e analisar situações, em sua totalidade;
- **Controle emocional:** capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes, quando diante de situações conflitantes;
- **Liderança:** habilidade para conduzir a equipe, de forma a atender às necessidades de trabalho, em sua área de atuação;
- **Assimilação:** capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações;
- **Iniciativa:** disposição para agir e solucionar, por si ou recorrendo aos seus superiores hierárquicos, as situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- **Responsabilidade:** capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes e desempenho de sua equipe;
- **Habilidade interpessoal:** capacidade de dar e receber feedback, bem como apresentar facilidade de comunicação, argumentação e relacionamento social;
- **Estabilidade emocional:** capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- **Enquadramento às normas:** capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré - estabelecidos;
- **Autoconfiança:** capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exijam tomada de decisão;
- **Flexibilidade:** capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pelos seus superiores hierárquicos;
- **Organização:** capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação;
- **Comunicação:** capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada;
- **Atenção concentrada:** capacidade para responder, de forma adequada, às diversas estimulações advindas do meio, simultaneamente;
- **Discrição:** ter discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir;

- **Postura:** capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos;
- **Criatividade:** capacidade para propor idéias e sugestões inovadoras;

O Coordenador terá as seguintes atribuições:

- Ser o elemento de ligação entre a CONTRATADA e a DMED para assuntos relativos à gestão do contrato;
- Elaborar relatórios gerenciais solicitados pelo DMED;
- Propor à aprovação da DMED, novos scripts e roteiros de atendimento, que propiciem uma melhoria do atendimento;
- Estabelecer e submeter à DMED, novos padrões de atendimento de forma a garantir melhoria na qualidade dos serviços;
- Cuidar das questões administrativas relacionadas aos seus empregados (frequência, transporte, faltas, escalas de serviços e outros);
- Estar atento a eventuais modificações na legislação que rege os serviços de atendimento e propor adequações nos serviços;
- Participar, junto com a DMED, de reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e capacitação profissional dos colaboradores de nível gerencial e operacional, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe;
- Analisar em conjunto com a DMED, os dados gerenciais de atendimento e propor soluções e alterações de métodos, procedimentos/rotinas de sistemas informatizados visando garantir uma melhoria no grau de satisfação dos clientes;
- Adotar, junto a DMED, padrão de comunicação escrita, de forma a registrar todas as solicitações, reclamações ou sugestões ao desenvolvimento das atividades;
- Aplicar punições (advertência, suspensão e demissão), aos profissionais quando estritamente necessário;
- Elaborar planos de trabalho, de forma a definir e estabelecer, com a equipe de Supervisores, a seqüência lógica das atividades e das estratégias de atuação;
- Acompanhar, com a Equipe de Supervisão, o resultado obtido, no que tange aos aspectos qualitativos e quantitativos, verificando o perfeito funcionamento das equipes envolvidas na execução dos serviços contratados;
- Acompanhar e avaliar os resultados atingidos, comparando-os com as metas estabelecidas;

- Coordenar, avaliar e orientar tecnicamente, as atividades de planejamento, controle e execução, acompanhando os resultados, visando a atender a demanda e o grau de satisfação dos clientes, promovendo a otimização e a maximização da efetividade dos serviços prestados;
- Realizar reuniões periódicas, com toda a equipe de Supervisores, para fins de coordenação dos esforços, de conscientização dos objetivos, de motivação e de capacitação profissional dos profissionais participantes, facilitando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe de Supervisores;

A jornada de trabalho do Coordenador será de oito horas diárias de segunda a sexta-feira e quatro horas aos sábados, totalizando 44 horas semanais.

## 1.2. Operadores de Teleatendimento e Atendentes

Os contratados deverão ter idade mínima de dezoito anos, nível médio ou superior de escolaridade, possuir experiência anterior de atendimento ao público e/ou teleatendimento, conhecimento intermediário de informática e possuir as seguintes habilidades:

- **Percepção:** capacidade para perceber e analisar situações, em sua totalidade;
- **Controle emocional:** capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes diante de situações de conflito;
- **Assimilação:** capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações;
- **Iniciativa:** disposição para agir e solucionar, por si, as situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- **Responsabilidade:** capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes e desempenhos da sua equipe;
- **Habilidade interpessoal:** capacidade de dar e receber feedback, bem como apresentar facilidade de comunicação, argumentação e relacionamento social;
- **Estabilidade emocional:** capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- **Enquadramento às normas:** capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré - estabelecidos;
- **Autoconfiança:** capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exijam a tomada de decisão;

- **Flexibilidade:** capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pela Gerência; Organização: capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação;
- **Comunicação:** capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada;
- **Atenção concentrada:** capacidade para responder, de forma adequada e simultânea, a diversos estímulos advindos do meio;
- **Discrição:** ter discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir;
- **Postura:** capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos;
- **Criatividade:** capacidade para propor idéias e sugestões inovadoras;

Terão as seguintes atribuições:

- Realizar o atendimento das solicitações/reclamações dos clientes da DMED, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- Receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e/ou qualquer solicitação feita pelos clientes;
- Dar retorno aos clientes;
- Atualização e/ou inclusão de dados dos clientes nos sistemas da DMED.
- Prestar esclarecimentos e orientações aos clientes, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada.
- Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento.
- Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado.
- Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

A jornada de trabalho do teleatendente será de seis horas diárias, totalizando 36 horas semanais, com intervalos de acordo com o Anexo II da NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego.

## 2. QUANTITATIVOS ESTIMADOS

A CONTRATADA deverá disponibilizar recursos humanos, de telefonia/telecomunicações, software de Contact Center e Operador conforme abaixo:

Descrição	Contratação Imediata	Possibilidade de Contratação Futura	Total Estimado
PA I – 12h (Diurno)	0	5	5
PA II – 12h (Noturno)	1	1	2
PA III – 24h	1	1	2
PA IV – 9h	6	2	8

A CONTRATADA deverá disponibilizar um coordenador, cuja mão de obra poderá ser compartilhada com outras operações da CONTRATADA, e o custo dessa mão de obra deverá ser rateado no custo dos profissionais alocados para prestação de serviço objeto do presente Especificação técnica, como despesas administrativas.

Deverão estar inclusos nos Preços da CONTRATADA todos os custos necessários à realização dos Serviços, incluindo adicionais noturnos, horas extras, transporte e treinamento. Assim como todos e quaisquer equipamentos necessários à execução dos serviços, incluindo softwares específicos e respectivas licenças de uso, além de suas despesas com manutenção, excetuando-se apenas aqueles cujo fornecimento é de responsabilidade da DMED.

### **3. SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES**

Os empregados da CONTRATADA com acesso ao ambiente de operação deverão assinar contrato de trabalho que contenha termos e condições de confidencialidade.

Para os colaboradores prestadores de serviços que não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura em acordo de confidencialidade, antes de obter acesso às instalações de operação.

O contrato de trabalho ou o termo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações. Deve também ser expressa claramente, no contrato, a penalidade caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do contrato de trabalho.

Deverá existir processo disciplinar formal para os empregados da CONTRATADA que tenham violado as políticas e procedimentos de segurança organizacional.

Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados em caso de suspeita de conduta indevida por parte do Atendente ou teleoperador, sendo o administrador de segurança, ou pessoa por ele indicada, capaz e responsável pela liberação ou alteração dos acessos do mesmo.

Para os casos de demissão do funcionário ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, serão adotados os seguintes procedimentos:

Comunicação tempestiva a DMED dos dados dos funcionários demitidos/dispensados;

Os acessos à ambientes e sistemas serão imediatamente bloqueados pela DMED;

Objetos utilizados no ambiente de trabalho que são de propriedade da DMED deverão ser devolvidos pela CONTRATADA.

As informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados são de propriedade exclusiva da DMED.

Os usuários terão senhas personalizadas de acesso a sistemas e softwares.

Os usuários terão senhas com níveis de acesso restrito a sua função.

#### **4. INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

O início da prestação dos serviços deverá ocorrer em até **15 (quinze) dias úteis após a assinatura do contrato.**

#### **5. CONDIÇÕES GERAIS PARA A CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS**

##### **5.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Fornecer, instalar e/ou manter em condições adequadas todos os equipamentos e materiais constantes desta especificação técnica como de sua responsabilidade e necessários à adequada operação do serviço contratado;



Selecionar, contratar e treinar os profissionais de acordo com os requisitos de qualificação da função estabelecidos pela DMED;

Fornecer, mensalmente, a relação nominal dos empregados contratados para a prestação dos serviços contratados;

Prover supervisão administrativa dos serviços executados por seus empregados;

Responsabilizar-se pelo fiel cumprimento dos dispositivos da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT e da Portaria 3.214 de 08.06.79, do Ministério do Trabalho, relativos à Segurança e Medicina do Trabalho, bem como toda a legislação correlata em vigor ou que vier a ser exigida, inclusive as medidas e normas emanadas pela DMED, nesse mesmo sentido;

Responsabilizar-se pela disciplina de seus empregados nos locais de trabalho, obrigando-se a substituir em até 24 (vinte e quatro) horas, os empregados cuja permanência seja considerada prejudicial às normas da boa conduta ou conveniência no trabalho, ou cujo desempenho profissional seja considerado insatisfatório pelos padrões exigidos pela DMED;

Garantir que seus empregados cumpram as normas e horários estabelecidos pela DMED;

Regularizar a situação legal de seus empregados perante as autoridades trabalhistas, sanitárias, previdenciárias e securitárias, nas áreas das administrações Federal, Estadual e Municipal;

Responsabilizar-se pelo fornecimento de benefícios trabalhistas a seus empregados, transporte, os da convenção coletiva da categoria e outros pertinentes.

Guardar absoluto sigilo sobre quaisquer informações ou documentos a que tiver acesso no decorrer dos serviços e não transmitir qualquer informação a terceiros sem autorização, por escrito, da DMED;

Responsabilizar-se por danos causados aos equipamentos e instalações, por seus empregados na prestação dos serviços, decorrentes de má operação ou negligência no uso;

Substituir seus empregados em caso de férias, doenças, faltas ou outros motivos de afastamento ou ausência;

Cumprir e fazer cumprir procedimentos e scripts previamente elaborados e autorizados pela DMED;

Manter a continuidade dos serviços dentro dos parâmetros de desempenho operacional estabelecidos mensalmente pela DMED;

Assumir os cursos e treinamentos extraordinários necessários para manter o padrão de desempenho dos serviços estabelecido pela DMED;

Participar de reunião mensal de avaliação dos serviços, através de seu Coordenador do Contrato;

Apresentar, mensalmente, com a Nota Fiscal Fatura ou Recibo, sob pena de retenção pela DMED, cópias da Certidão Negativa de Débito - CND, relativo ao INSS, Certificado de Regularidade Fiscal – CRF, relativo ao FGTS, RE – Relação de Empregados e guia do ISS relativas ao mês da prestação de serviço;

## **6. PRAZO DE VIGÊNCIA**

Os contratos decorrentes da ata de registro de preços a ser estabelecido entre a DMED e a CONTRATADA terá prazo de vigência de 30 meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado conforme o que determina a lei nº. 8.666/93.

## **ANEXO A – Funcionalidades Mínimas da URA**

A URA-Unidade de Resposta Audível Digital deverá disponibilizar para os consumidores, no mínimo, os seguintes serviços:

Introdução URA: (Bom dia, Boa tarde ou Boa noite), seja bem vindo ao atendimento da DME Distribuição.

O número do protocolo deste atendimento é <99999999>.

Digite:

1. Para informar falta de energia.

A URA deve verificar se há bairros cadastrados em tabela específica de banco de dados a ser disponibilizado pela CONTRATANTE. A tabela irá conter o nome do bairro e tempo de previsão de retorno em horas e minutos.

- 1.1. Se houver registro na tabela, deve retornar ao consumidor a seguinte mensagem: “Informamos que já detectamos falta de energia nos bairros: < A,B,C etc>. O prazo para reestabelecimento é de aproximadamente X horas e Y minutos. Tecele 8 para sair, ou 9 para falar com um de nossos atendentes. “

Observação: Para este atendimento será necessária a gravação de voz de até 220 nomes de bairros.

- 1.2. Se não houver registro, deve direcionar a chamada para os atendentes.

2. Para verificar débito da Unidade Consumidora

A URA deverá solicitar ao consumidor que digite o número da Instalação da Unidade consumidora e informar a data de vencimento e valor das faturas em atraso.

3. Para cadastrar número de celular e receber informações via SMS

A URA deverá solicitar ao consumidor que digite o número da Instalação da Unidade consumidora e o número do celular a ser cadastrado.

4. Para solicitar religa após a suspensão por falta de pagamento

A URA deverá solicitar ao consumidor que digite o número da Instalação da Unidade consumidora e verificar se o consumidor está apto a solicitar a religa através da URA.

Caso negativo, deve informar ao consumidor sobre a necessidade de se deslocar até o atendimento presencial para apresentar os comprovantes de pagamento e solicitar religa.

Em caso positivo, deverá relacionar as datas de vencimento e valor das contas que precisam ser pagas para permitir a religação. Deve informar ao consumidor a mensagem “Confirma o pagamento de toda a dívida informada? Tecla 1 para sim e 2 para não.”

4.1. Se Sim: Deve verificar se o horário da solicitação está entre 8h00 e 15h00.

4.1.1. Se sim, Deve informar a mensagem: “Para solicitar religação de urgência o valor a ser cobrado na sua próxima fatura é X Reias e a ligação será efetuada em até 4 horas. Para solicitar religação normal o valor a ser cobrado na sua próxima fatura é X Reais e a ligação será efetuada em até 24 horas. Tecla 1 para solicitar religação de urgência, 2 para solicitar religação normal, 8 para sair ou 9 para falar com um de nossos atendentes.”

4.1.1.1. Se for de urgência deve inserir um pedido de religação de urgência no banco de dados da empresa

4.1.1.2. Se for normal deve inserir um pedido de religação normal no banco de dados da empresa

4.1.2. Se não, deve informar “O valor a ser cobrado na sua próxima fatura é X Reais e a ligação será efetuada em até 24 horas. Tecla 1 para confirmar, 8 para sair ou 9 para falar com um de nossos atendentes”

4.1.2.1. Se 1, deve inserir um pedido de religação normal no banco de dados da empresa

4.2. Se Não: Deve informar a mensagem: “Para solicitar a religação é necessário o pagamento de toda a dívida informada. Por favor, efetue o pagamento total e ligue novamente para solicitar a religação.”

5. Para ouvir novamente o número do protocolo.

O número do protocolo deste atendimento é <99999999>.

9. Para falar com um de nossos atendentes

Direcionar a chamada para o atendimento humano.

#### Outras informações:

Sempre que a chamada for direcionada para os atendentes e todos os ramais estiverem ocupados, a URA deverá informá-lo automaticamente sobre o tempo previsto de espera. Caso o tempo previsto de seja superior a 5 minutos deve informar a mensagem: “Devido à grande quantidade de ligações simultâneas, orientamos que tente entrar em contato conosco mais tarde.”

Durante o tempo de espera, o consumidor deverá ouvir gravações institucionais disponibilizadas pela contratante em formato mp3.

Quando o consumidor sair por uma das opções da URA deve receber a mensagem: “A DME Distribuição agradece o seu contato.”